

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การบริหารสินเชื่อเพื่อลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ของ
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง

ผู้เขียน

นางสาวจิราภรณ์ ธิยะสืบ

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.วินัส ฤาชัย

ประธานกรรมการ

รศ.วัชรวิทย์ พลฤกษ์กานนท์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มี 3 วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลำปาง

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลปฐมภูมิที่เก็บรวบรวมจากการแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมจากแฟ้มข้อมูลลูกหนี้รายตัวจากจำนวนลูกหนี้ทั้งหมด 402 ราย เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) จำนวน 200 ราย ที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPLs) ณ สิ้นปีบัญชี 2552 (สิ้นสุด 30 มิถุนายน 2552) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic), การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test) และจัดลำดับความสำคัญอาศัยหลักเกณฑ์วิธีไลเคอร์ทสเกล (Likert Scal)

ผลการศึกษาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างลูกหนี้จำนวน 200 รายที่เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31- 35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001.00 – 20,000.00 บาท มีภาระที่จะต้องเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวจำนวน 2 – 4 คน ประเภทสินเชื่อที่กู้เป็นสินเชื่อชนวิญ จำนวนวงเงินกู้จะอยู่ในช่วงต่ำกว่า 300,000.00 บาท วัตถุประสงค์ของการกู้เพื่อนำไปบริโภคส่วนบุคคล และหลักประกันที่ใช้ในการประกันหนี้ที่ส่วนใหญ่เป็นที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวดไม่เกิน 2,500.00 บาท เป็นสินเชื่อที่กู้มาเป็นเวลา 4 – 5 ปี ประวัติในการผิดนัดชำระหนี้จะมากกว่า 12 เดือนขึ้นไป เป็นลูกหนี้ที่ไม่เคยปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคารมาก่อน ส่วนสาเหตุที่ทำให้ลูกหนี้เป็นหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่าทางด้านรายได้เกิดจาก ลูกหนี้มีรายได้เท่าเดิมแต่ค่าครองชีพสูงขึ้น และทางด้านรายจ่ายเกิดจากลูกหนี้มีค่าใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคสูงขึ้น ส่วนปัจจัยอื่นๆ คือ ลูกหนี้ประสบกับภาวะทางเศรษฐกิจ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประวัติในการผิดนัดชำระหนี้และจำนวนครั้งในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ กับลักษณะทั่วไปของลูกหนี้ ซึ่งทดสอบโดยวิธีไค-สแควร์ (Chi-square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าประวัติในการผิดนัดชำระหนี้ มีความสัมพันธ์กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และจำนวนครั้งในการเข้ามาปรับปรุงโครงสร้างหนี้กับธนาคาร ส่วนจำนวนครั้งในการปรับปรุงโครงสร้างหนี้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ภาระการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัว จำนวนเงินผ่อนชำระต่องวด และประวัติในการผิดนัดชำระหนี้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ ทั้งหมด 6 มาตรการ พบว่า ลูกหนี้มีความพอใจต่อมาตรการทั้ง 6 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาแต่ละมาตรการ พบว่า มาตรการที่ลูกหนี้มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ มาตรการขยายระยะเวลาการชำระหนี้ระยะยาวออกไป หรือการปรับหนี้ระยะสั้นเป็นหนี้ระยะยาว

ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของลูกหนี้ที่มีต่อมาตรการที่นำมาใช้ในการลดหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ พบว่า ด้านบุคลากรของธนาคาร พนักงานสินเชื่อไม่สามารถอธิบายมาตรการของทางธนาคาร รวมถึงขั้นตอนการชำระหนี้ให้ลูกหนี้เข้าใจได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ขณะที่ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกหนี้ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรการที่ทางธนาคารจัดให้เนื่องจากไม่มีความสามารถในการชำระหนี้ ส่วนด้านกระบวนการ ขั้นตอนการขออนุมัติปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใช้เวลานาน และด้านการส่งเสริมการตลาด ธนาคารไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกหนี้ทราบว่าธนาคารมีนโยบายให้ลูกหนี้สามารถเจรจาปรับปรุงโครงสร้างหนี้ได้

| | | |
|---|--|-------------|
| Independent Study Title | Credit Management to Decrease Debts of Non-performing Loan of Krung Thai Bank Public Company Limited, Lampang Office | |
| Author | Miss.Jiraporn Thiyasueb | |
| Degree | Master of Economics | |
| Independent Study Advisory Committee | Assoc.Prof.Dr.Venus Ruachai | Chairperson |
| | Assoc.Prof.Watcharee Prueksakanont | Member |

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to investigate general characteristics of the non-performing loans debtors of Krung Thai Bank Public Company Limited, Lampang Regional Office; 2) to study the debtors' satisfaction on the measures used to reduce the non-performing loans of Krung Thai Bank Public Company Limited, Lampang Regional Office; and 3) to explore the problems and obstacles the debtors have regarding the measures used to reduce the non-performing loans of Krung Thai Bank Public Company Limited, Lampang Regional Office.

The data used in this study were primary data collected by using questionnaires asking the debtors to respond. The data were also collected from 402 personal files of the debtors. The sample group of this study was 200 non-performing loan debtors reported at the end of the fiscal year 2009 (30 June 2009). The samples were selected by using the Accidental Random Sampling

method. For the analysis of data, descriptive statistics, Chi-square Test, and Likert's Scales were employed.

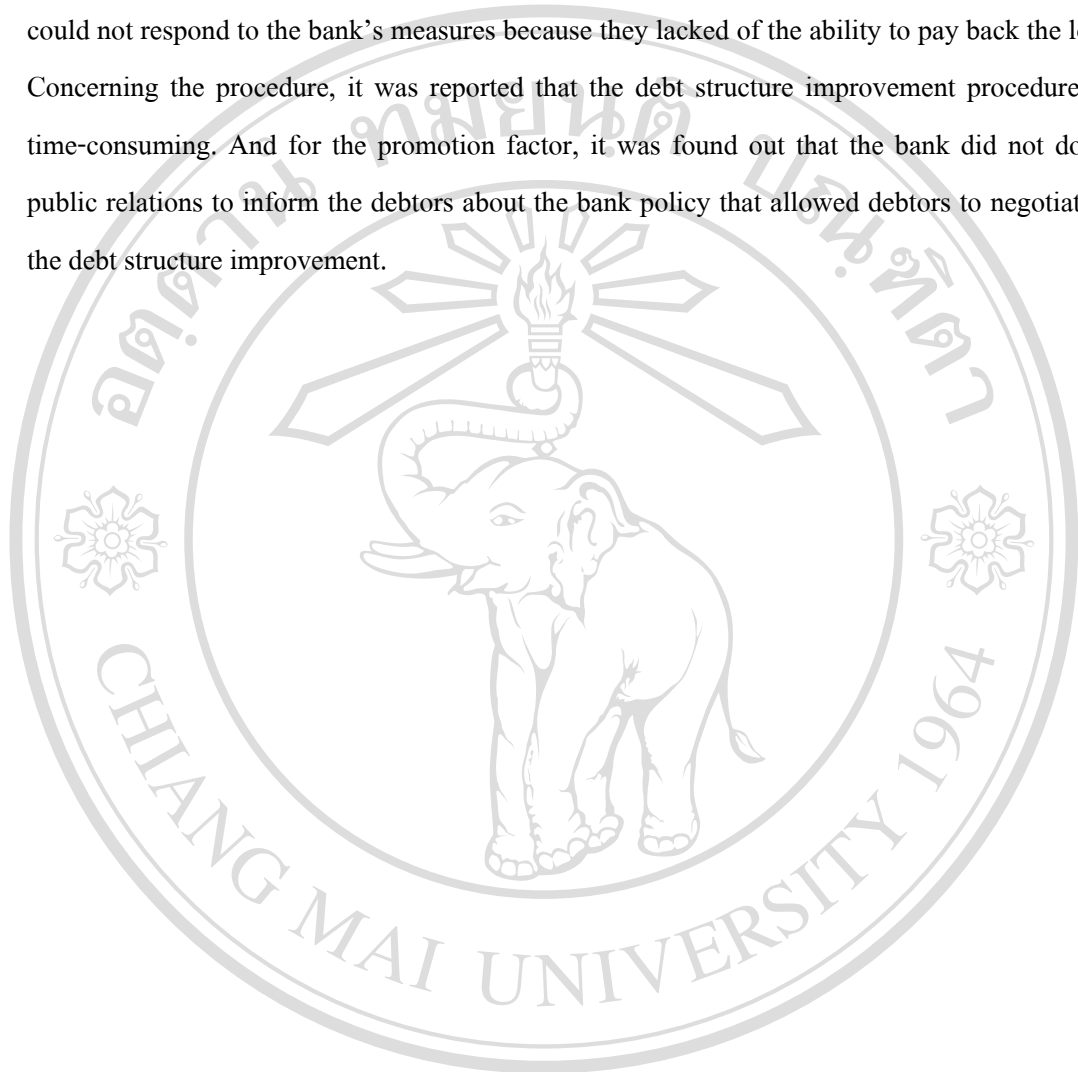
The study of general characteristics of the 200 non-performing loan debtors revealed that most of them were married male aged between 31 – 35 years old. They held a bachelor's degree, and worked as civil servants or state enterprises' employees. Their monthly salary ranged from 10,001.00 to 20,000.00 baht. They mostly had 2 – 4 family members that they had to take care. Most of them took a loan from Thanawat Credit with a limit of less than 300,000.00 baht. Their purpose for taking the loan was that they would spend it for their personal consumption. The securities used to guarantee the loan were mostly lands with buildings. The amount of installment payment was not more than 2,500.00 baht per month. The loan had been taken for 4-5 years. The debtors failed to pay the due balance for more than 12 consecutive months. And they had never improved their debt structures with the bank. The causes of the non-performing loans were that the debtors still got the same amount of income while their costs of living were getting higher, and that they had to spend more money on their daily consumption. In addition, some non-performing loans were caused by economic hardship of the debtors.

The analysis of the relationship between the failure to pay the due balance, the number of debt structure improvement times and the general characteristics of the debtors, using Chi-square Test with a signification level of 0.05, revealed that the history of debtor's failure to pay the due balance showed a significant relationship with the average monthly income, the number of family members, the amount of money paid for each installment, and the number of debt structure improvement done with the bank. Regarding the number of debt structure improvement, they also showed a significant relationship with the monthly salary, the number of family members, the amount of money paid for each installment payment, and the history of debtor's failure to pay the due balance.

The study of debtors' satisfaction on the 6 measures used to reduce the non-performing loan showed that the debtors expressed their satisfaction in an average level. When considering each measure, it was found that the debtors satisfied with the measure for extending long-term debts and the measure for adjusting short-term debts to be the long-term ones the most.

The study of debtors' problems and obstacles regarding the measures used to reduce the non-performing loan revealed the following findings. For the personnel factor, it was found that

the bank's staff could not clearly and accurately explain the bank's measures and the loan payment procedure to the debtors. Regarding the product factor, the problem was that the debtors could not respond to the bank's measures because they lacked of the ability to pay back the loans. Concerning the procedure, it was reported that the debt structure improvement procedure was time-consuming. And for the promotion factor, it was found out that the bank did not do any public relations to inform the debtors about the bank policy that allowed debtors to negotiate for the debt structure improvement.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved